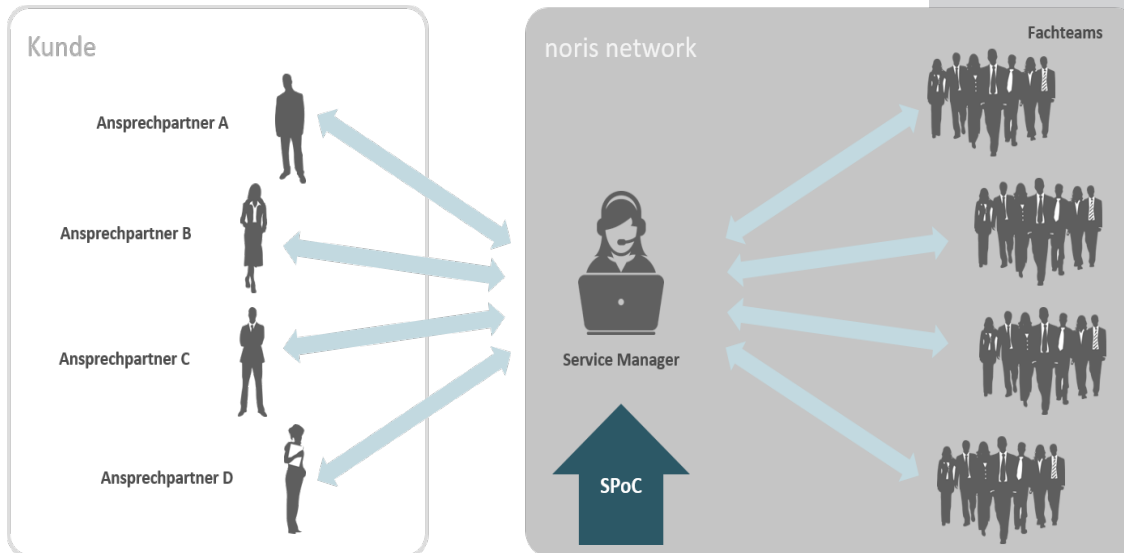


# IT-Service-Manager

Entlastung für Ihre IT



Unsere IT-Service-Manager verbinden die betriebswirtschaftliche, geschäftsstrategische Sicht auf Ihre IT mit der Umsetzungsebene – also den Ressourcen und Prozessen, der Technik und Organisation.

## Vorteile

- Aktive Prozess- und Qualitätsoptimierung
- Hohe Transparenz der Serviceprozesse mit regelmäßigen Service Review Meetings
- Interessenvertretung: Unser IT-Service-Management vertritt Ihre Interessen bei noris network
- Konzeption, Betreuung und Monitoring Ihrer IT-Projekte – orientiert an Ihrem Business Case!
- Möglichkeit der Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) bezogen auf die Organisation und Prozesse

## Highlights

- Durchgehend zertifiziertes Personal nach ISO 20000-1
- Kurze Kommunikationswege mit Wissensträgern
- Ein zentraler Ansprechpartner zu Ihren Services
- Durchführung von Service-Meetings möglich

## Details

Wofür hat man IT-Dienstleister? Zur Entlastung des Unternehmens und der IT-Abteilung! Wollen Sie dann diese gesparten Aufwände wieder in aufwendige Kommunikationswege stecken müssen, um Ihren IT-Dienstleister zu steuern? Nein! Sie erhalten bei uns einen zentralen Ansprechpartner, der Ihren Business Case versteht, vertritt und weiß, wo sich Ihre Pain Points befinden.

Mit dem IT-Service-Manager erhalten Sie einen festen Ansprechpartner inklusive direkter Durchwahl. Er wird im Rahmen des Incident, Problem und Change Managements über Änderungen in diesen Bereichen informiert und ist daher neben seiner Serviceleistung vor allem auch Wissensträger. Auch die Qualitätssicherung hinsichtlich der Erfassung und Dokumentation aller CIs und Services zählen zu seinen Aufgaben.

noris bietet Ihnen den IT-Service-Manager in drei Varianten mit folgenden Unterscheidungen an:

IT-Service-Manager	B	C	D
Stellvertreter	Team		ja
Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)	-		ja
Eventmanagement (proaktive Sichtung der Eventliste)	-		ja
Teilnahme an Technical Review-Meetings	bei Bedarf telefonisch		bei Bedarf auch vor Ort
Configuration Management	-	Verwaltung der Beziehungen von CIs und Services	
Contract Management	-	Kenntnis über Vertragsinhalte wie SLA, Laufzeiten, Eigentumsverhältnisse	
Capacity Management	automatische Auswertung der Systemauslastung zur Planung und Einleitung geeigneter Maßnahmen	automatische und manuelle Sichtung für proaktive Auswertung, sowie Planung und Einleitung geeigneter Maßnahmen	
Release Management	-	wird im Rahmen des Release Management bei der Bereitstellung von SaaS-Dienstleistungen über die noris' Release-Planung und deren Status informiert	
Availability Management	-	Management und Verbesserung der Faktoren für die Verfügbarkeit	
Service Continuity Management	-	Management der Risiken für die Verfügbarkeit	
Information Security Management	-	Koordination von Maßnahmen zur Erhaltung der Informationssicherheit	
Reporting	automatisierter Standardreport	erweiterter Report	individueller Report
Service-Meetings	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ telefonisch einmal pro Monat</li> <li>■ persönlich einmal pro Quartal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ telefonisch einmal pro Woche</li> <li>■ persönlich einmal pro Monat</li> </ul>

## Interessiert?

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

noris network AG  
 Thomas-Mann-Straße 16 - 20  
 D-90471 Nürnberg

T +49 911 9352-160  
 F +49 911 9352-100

produktanfrage@noris.de  
 www.noris.de

v1.1 20180405